



성공적인 상담을 위한 커뮤니케이션의 첫 걸음

오 자 은
서울대 교수학습개발센터
글쓰기교실

글쓰기교실에서 학부생 리포트 상담 업무를 하고 있다는 이야기를 주변 연구자들에게 할 때면, 가끔 조심스럽게 이런 반응을 보이는 사람들이 있다.

“학부생들이 하는 이야기를 하나하나 들어주고 상담해주려면 힘들지 않아요?”

아마 이러한 질문의 밑바탕에는 학부생 수준에서 작성한 글의 완성도는 그다지 높지 않을 텐데 그러한 글들을 꼼꼼하게 읽고 학생들의 글쓰기 고민까지 들어주려면 꽤 피로하지 않겠는가, 하는 생각이 놓여 있을 것이다. 그러나 한번 이렇게 생각해보자. 사실 상담자보다 더 심리적으로 부담감을 느끼는 것은 상담을 요청한 내담자가 아닐까? 낯선 이에게 자신이 쓴 글을 보여주고 그에 대한 평가나 조언을 들어야 한다는 부담감은 생각보다 큰 것일 수 있다.

때로 한 편의 글은 그 글을 작성한 저자의 의식과 습관, 내면까지 한 번에 보여준다. 누군가 성심을 다해 한 편의 글을 작성했다면 그 글에는 그 사람이 평소에 무슨 생각을 하는지, 보수적인지 진보적인지, 성질이 급한 사람인지 느긋한 사람인지와 같은 그 사람만의 내밀한 속성들이 드러나기 마련이다. 이것은 리포트를 작성하는 학생들에게도 마찬가지로 적용된다.

글쓰기교실에 상담을 신청한 학생들의 경우에는 나름대로 글에 대한 고민이나 생각이 깊은 친구들인 경우가 많은데, 글의 완성도를 논외로 한다면 학생들이 가져온 글들은 대개 나름의 수준에서 고심하여 작성된 것들이다. 이때 글쓰기에 익숙하지 않은 상황에서 자신이 쓴 글을 타인에게 보여준다는 것, 그것은 사실 상당한 심리적 부담감을 느낄 수밖에 없는 일이다. 학생들도 직감적으로 자신이 작성한 글에 스스로의 지적 수준, 사고 수준과 패턴, 습관 등이 녹아있음을 알고 있다. 따라서 글을 타인에게 보여준다는 행위는 자신의 취약한 부분을 그대로 노출하는 것과 비슷한 심리적 부담감을 동반하게끔 한다.

이러한 맥락을 고려한다면 글쓰기교실 상담실에 처음 찾아온 학생들이 자신이 쓴 글을 탁자 위에 올려놓고 괜히 멋쩍은 미소만 짓는다거나, 물어보는 말에 대답을 잘 하지



못하고 더듬는다거나, 또는 자신 없게 작은 목소리로 웅얼거리는 태도 등이 충분히 이해될 법하다. 소심한 학생의 경우에는 상담자의 반응을 살피느라 자신이 궁금한 것들을 제대로 질문하지 못하고 머뭇거리기도 한다. 그리고 이때 이러한 태도는 상담이 밀도 있게 진행되는 데에 장애로 작용하게 된다.

위와 같은 경우들을 살펴보았을 때 결국 성공적인 상담이란 상담 내용 자체의 적합성과 유용성 뿐 아니라 상담자와 내담자의 원활한 커뮤니케이션이 수반되어야만 가능한 것이라는 생각이 든다. 즉, 내담자가 상담자에게 자신의 약점을 숨기지 않고 보여주며 그에 대해 조언을 구하는 것에 대해 거부감을 느끼지 않아야 한다는 것이다. 물론 내담자로 하여금 이러한 태도를 갖도록 유도하는 것은 상담자가 가져야 할 자질 중에 하나라고 할 수 있겠다. 또한 내담자가 가져온 글에 대해 아주 작은 부분이라도 칭찬을 해주고 자신의 글에 대해 어느 정도 자신감을 가지고 의견을 말할 수 있도록 긍정적인 분위기를 조성해주는 것 역시 상담자의 큰 역할이라고 생각한다. 특히 상담을 요청한 학생들은 대부분 기본적으로 글쓰기에 자신이 없는 경우가 많기 때문에, 상담자가 학생의 이러한 고민이나 걱정을 충분히 이해하고 있다는 인상을 주기 위하여 상담 초반에 약간의 시간을 할애할 필요가 있다고 본다. 이는 일종의 라포(rapport) 형성과도 같은 작업일 것이다.

그리고 위와 같은 친숙한 분위기가 어느 정도 형성이 되었다고 판단이 된다면 본격적인 상담으로 들어가게 되는데 여기에서도 내담자에 대한 어느 정도의 고려가 필요하다. 비록 학생의 논리가 옳지 않다고 하더라도 무조건 잘못되었다고 지적하기보다는 우선 내담자가 구상하고 작성한 논리를 그대로 재구성하여 함께 따라가 줄 필요가 있다. 이러한 작업이 이루어진 다음에 내담자가 펼친 논리가 어떤 부분에서 그 정합성을 결여했는지를 지적해주어야만 내담자는 상담자가 자신의 글을 충분히, 그리고 성의 있게 읽고 이해해주려 하고 있다는 인상을 갖게 된다. 내담자가 상담자의 조언과 제시를 열린 마음으로 받아들이기 위해서는 위와 같은 인상을 갖는 것이 필수적으로 수반되어야 할 것이다.

물론 성공적인 상담을 위한 커뮤니케이션에서 상담자만이 결정적인 역할을 하는 것은 아니다. 내담자의 입장에서라도 해야 할 일은 있다. 우선 자신의 글을 타인에게 보여주는 것에 대한 두려움을 버리는 것이 첫 번째이다. 두려움을 버리지 않으면 글에 대한 합당한 지적에도 변명을 늘어놓게 된다. 자신의 글에 이러저러한 문제점이 있다는 것을 지적받았을 때 그것을 받아들이기보다는 그것에 대한 변명으로 자기 합리화를 먼저 하게 되는 것이다. 또한 상담자가 자신의 글을 충분히 읽고 검토했다는 판단이 들면 상담자의 조언을 받아들일 준비를 해야 한다. 그리고 여기에서 더 나아가 상담자가 지적해 준 요소들을 무조건적으로 받아들이기보다는, 비판적으로 검토하고 적용할 부분과 적용하지 않아도 될 부분들을 스스로 판단하는 힘을 기른다면 더욱 좋을 것이다. 사실 상



답자가 모든 분야의 글에 정통할 수도 없을뿐더러 상담자의 판단이 언제나 가장 최선의 것이라고 확신하기는 힘들기 때문이다. 게다가 상담자가 전해준 조언들이 내담자의 수준에서 충분히 수용 가능한 것이 아닐 수도 있다. 실제로 글을 작성해야 하는 것은 내담자 본인인 만큼, 내담자가 상담을 받은 후에 상담자로부터 얻은 정보를 자신이 충분히 숙지할 수 있는 수준에서 반영하는 작업 역시 중요하다고 할 것이다.

결국 상담이란 상담자와 내담자의 커뮤니케이션이 얼마나 원활했는가, 바로 그 지점에서부터 성패가 갈리기 시작한다고 할 수 있다. 그러기 위해서는 앞에서 언급한대로 상담자와 내담자 양자 모두 적극적으로 상담이라는 행위에 참여하며 서로 소통하기 위해 노력하고 이해하는 과정이 필수적일 것이다. 상담자는 내담자의 글쓰기에 대한 걱정과 자신의 글을 타인에게 보여준다는 것에 대한 두려움을 이해하고, 내담자는 상담자가 내담자의 이야기에 주의 깊게 귀를 기울이고 있으며 최선의 정보와 조언을 주기 위해 애쓰고 있다는 것을 확신하는 순간, 양자 간의 커뮤니케이션은 시작된다. 그리고 성공적인 상담은 여기에서부터 출발하는 것이다.

리포트 작성법 워크숍: 유형별, 계열별 글쓰기

[시 기] 4월, 10월(매학기 1회~2회 개최) [대 상] 서울대학교 학부생

[신 청] 글쓰기교실 홈페이지(<http://writing.snu.ac.kr>)에서 온라인 접수

세부 프로그램		
계열별 글쓰기	기초과정	인문 계열 / 사회 계열 / 과학기술 계열 리포트 작성법
	심화과정	
유형별 글쓰기		실험보고서 / 조사보고서 / 감상평 / 서평 리포트 작성법

학위논문 작성법 특강

[시 기] 4월, 10월(매학기 1회 개최)

[신 청] 글쓰기교실 홈페이지(<http://writing.snu.ac.kr>)에서 온라인 접수

구 분	세부 프로그램
대학원생 대상	사회계열: 양적 연구 / 질적 연구 논문 작성법
	인문계열: 문학 / 역사학 / 철학 논문 작성법
외국인 학생 대상	학위논문 작성의 기초
	한국어 논문 작성의 실제